

項目		評価内容及び確認ポイント	評価基準			
			A (優良)	B (適正)	C (課題有)	D (要改善)
施設管理・運営	維持管理	施設や設備の保守点検、整備、清掃等の適切な管理が仕様書や事業計画書どおりに行われているか。 ・施設や空調等の設備、電気、水道、ガスの保守点検(法廷のものを含む)の実施内容 ・備品、消耗品の管理状況 ・修繕の実施内容 ・清掃の実施状況	仕様書や事業計画書を上回る回数や内容で実施され、施設の快適性を大きく向上させた。	仕様書や事業計画書どおりの回数や内容で実施された。	業務運営に概ね支障はなかったが、仕様書や事業計画書の回数や内容に満たない実施となった。	仕様書や事業計画書の内容を適切に実施することができなかった。
	安全管理・危機管理	警備や防犯対策、衛生管理が仕様書や事業計画書どおり適切に行われているか。 防災、防犯、緊急時の対策が整備され、それに沿った運用が行われているか。 ・施設警備の実施状況 ・防犯対策(盗難、暴力等)、事故防止対策、急病人への対応、衛生管理(水質、食品等)、災害時等のマニュアル作成及び対応状況 ・避難訓練の実施		仕様書や事業計画書どおりの回数や内容で実施された。	業務運営に概ね支障はなかったが、仕様書や事業計画書の回数や内容に満たない実施となった。	仕様書や事業計画書の内容を適切に実施することができなかった。
	職員体制	仕様書や事業計画書に定めたとおり、安定的な運営が可能となる職員体制が取れているか。 ・人員の配置状況 ・有資格者の配置状況	仕様書や事業計画書を上回るの配置となっており、業務運営に特に優れた具体の効果があった。	仕様書や事業計画書どおりの配置となっており、業務運営に不足はなかった。	業務運営に概ね支障はなかったが、仕様書や事業計画書で定めた配置には不足している。	仕様書や事業計画書に定めた配置に不足している。
	職員の育成	職員の指導育成、研修体制、接遇状況は適切か。 ・各種研修の実施状況 ・その他接遇の向上に関する対策の実施状況	仕様書や事業計画書以上の回数や内容で実施された。 接遇など職員の資質向上が見られる。	仕様書や事業計画書どおりの回数や内容で実施された。	業務運営に概ね支障はなかったが、仕様書や事業計画書の回数や内容に満たない実施となった。	仕様書や事業計画書の内容を適切に実施することができなかった。
	運営体制	組織体制、連絡網等によるサポート体制が整備されているか。 ・緊急時連絡体制の整備状況		整備されている。	業務運営に概ね支障はなかったが、整備状況に不備不足がある。	整備されていない。
		委託先との連携は図られているか。 ・連携を図るための会議等の開催状況 ・委託業務の履行確認の実施		仕様書や事業計画書どおりの回数や内容で実施された。	業務運営に概ね支障はなかったが、仕様書や事業計画書の回数や内容に満たない実施となった。	仕様書や事業計画書の内容を適切に実施することができなかった。
	自主モニタリング	より良い施設の管理運営に向けた取組みを継続的に行っているか。 ・利用者アンケートの実施状況 ・内部チェック体制の構築状況		適切に取組みを行っている。 改善等の効果が出ている。	取組みは行っているものの、内容が不十分である。	取組みを行っていない。

項目		評価内容及び確認ポイント	評価基準			
			A (優良)	B (適正)	C (課題有)	D (要改善)
サービスの質の向上	施設の利用実績	仕様書や事業計画書等に定めた利用実績(利用者数等)があるか。 ・施設利用状況	仕様書や事業計画書等に定めた計画値を上回る実績があった。 10%以上の向上	ほぼ、仕様書や事業計画書等に定めたとおりの実績があった。 10～▲10%の向上	仕様書や事業計画書等に定めた計画値に満たなかった。 ▲10～▲20%の減少(低下, 不足)	仕様書や事業計画書等に定めた計画値に大きく満たなかった。 ▲20%以上の減少(低下, 不足)
	実施事業の質の向上	仕様書で定めた事業や施設の効用をより発揮するような自主事業等を適切に実施しているか。 ・仕様書で定めた事業の実施状況 ・自主事業の実施状況	仕様書や事業計画書を上回る回数や内容で実施された。 利用者の増加や満足度の向上につなげた。	仕様書や事業計画書どおりの回数や内容で実施された。	業務運営に概ね支障はなかったが、仕様書や事業計画書の回数や内容に満たない実施となった。	仕様書や事業計画書の内容を適切に実施することができなかった。
	利用者への対応	利用者の平等な利用が確保されているか。 利用者への対応は適切か。 ・利用者受付及び利用許可の業務実施状況 ・高齢者や障害者等が利用した際の対応状況 ・利用制限の有無		適切な対応がとられている。	業務運営に概ね支障はなかったが、対応に不十分な点があった。	対応が不十分であった。
	利用者満足度	施設の管理運営に対する利用者の満足度はどうか。 ・利用者アンケートの結果(職員の対応状況、施設の利用しやすさの状況)	利用者満足度のアンケート結果(満足+ほぼ満足)が80%以上	利用者満足度のアンケート結果(満足+ほぼ満足)が60%以上80%未満	利用者満足度のアンケート結果(満足+ほぼ満足)が40%以上60%未満	利用者満足度のアンケート結果(満足+ほぼ満足)が40%未満
	情報の発信	施設のPRや広報活動を適切に実施しているか。 ・ホームページ開設の有無や更新頻度 ・パンフレット配布等の広報活動 ・SNS等の活用状況	PRや広報活動を適切に実施しており、取組みにより優れた効果が表れている。	PRや広報活動は適切である。	PRや広報活動を実施しているが、内容や回数が不十分である。	PRや広報活動を実施していない。
	地域等との連携	周辺地域、関係機関、ボランティア等(以下「地域等」という)との連携や情報交換等を図り、円滑な運営を行っているか。 ・地域等と連携した事業の実施状況 ・地域等との意見交換会等の実施状況 ・地域等への対応策の実施状況	地域等との連携は適切であり、連携による優れた効果が表れている。	地域等との連携は適切である。	業務に問題はないが、地域等との連携が不十分である。	地域等と連携していない。
効率的な管理	収支決算状況	収支計画書に記載された予算と事業報告書に記載された決算で大幅な相違はないか。 ・収入、支出それぞれの予算額に対する決算額の乖離(【年次事業報告書の収支(決算)】/【収支計画書(予算)】)		収支予算額に対する収支決算額は概ね適正である。	今後の運営に問題はないと考えられるが、収支予算額に対する収支決算額には乖離がある。	収支予算額に対する収支決算額は大幅な乖離があり、今後の運営に向け、早急な対応が必要である。
	利用料金の徴収	【利用料金制を導入している場合のみ該当】 事業計画書どおりに利用料金を適切に徴収しているか。 ・利用料金の徴収及び減免状況		利用料金の徴収について、適切な対応がされた。	業務に問題はないが、利用料金の徴収について対応が適切ではないケースが生じた。	利用料金の徴収について、対応が適切ではないケースが数多く生じた。

項目		評価内容及び確認ポイント	評価基準			
			A (優良)	B (適正)	C (課題有)	D (要改善)
その他	雇用関係	障害者や高齢者等の雇用は仕様書や事業計画書に記載されたとおりか。 ・実際の障害者や高齢者等の雇用の有無 ・団体としての障害者雇用率	仕様書や事業計画書の規定を踏まえた積極的な雇用を行っている。	仕様書や事業計画書に沿った適正な雇用を行っている。 障害者の法定雇用率を上回っている。	仕様書や事業計画書に沿った適正な雇用に努めている。 障害者の法定雇用率達成に向け努力している。	障害者や高齢者を雇用していない。 障害者の法定雇用率を満たしていない。
		市内在住者の雇用確保が図られているか。 ・実際の市内在住者の有無		仕様書や事業計画書に沿った適正な雇用を行っている。		市内在住者を雇用していない。
		雇用保険や労災保険には加入しているか。		必要な保険に加入している。		必要にも関わらず、加入していない保険がある。
	雇用関係	最低賃金は確保されているか。 ・適切な賃金体系の構築		適切な賃金体系を確保している。		適切な賃金体系が確保できていない。
	市内産業の振興	市内産業の振興への配慮はされているか。 ・市内事業者との契約数		市内事業者との事業契約がある。		市内事業者との事業契約がない。
	環境保護	環境基本計画、地球温暖化対策の実現に取り組んでいるか。 ・温室効果ガスの排出削減、節電、節水、ゴミの分別・削減等の取組の実施状況	特に優れた環境保護の対策を行っている。	環境保護の対策を行っている。		環境保護の対策は行っていない。
	法令遵守	法令等は遵守されているか。 ・関係法令の遵守体制 ・コンプライアンスに関する規程の有無		コンプライアンスに関する規定や関係法令の遵守、体制の構築がされている。		コンプライアンスに関する規定や関係法令の遵守、体制の構築がされていない。
	個人情報の保護・情報公開	個人情報は適正に管理されているか。 情報公開請求への対応は適切か。 ・個人情報が記載された媒体の管理状況 ・個人情報流出時の対応マニュアルの有無 ・情報公開請求への対応状況		個人情報の取扱や情報公開の対応は適切である。		個人情報の取扱や情報公開の対応に不適切な部分がある。